

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Stress Profissional e Perceção de Apoio Organizacional em
Engenheiros e Bancários: relação entre as variáveis, caracterização
do stress profissional e comparação com outros grupos profissionais**

Inês Franco Cardoso

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA
Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

2016

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Stress Profissional e Perceção de Apoio Organizacional em
Engenheiros e Bancários: relação entre as variáveis, caracterização
do stress profissional e comparação com outros grupos profissionais**

Inês Franco Cardoso

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Manuel Rafael

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

AGRADECIMENTOS

A minha família, mãe, pai, Margarida, Maria e João. Obrigado por todos os sorrisos e palavras de incentivo, mas principalmente, obrigado pelo vosso amor incondicional.

Novamente, ao meu pai e à minha mãe, por todos os contactos que ajudaram na recolha da amostra.

Ao Tiago, por tudo. Por nunca me ter falhado e ter acompanhado todos estes momentos.

À Andreia, por ter feito este caminho sempre ao meu lado, e quase termos lidos os artigos uma da outra, só para trocar ideia. Se pudesse ter escolhido outra pessoa para fazer isto comigo, não escolhia diferente, és a melhor!

À Marlene. Por toda a companhia, tenho adorado!

À Bruna. Por todas as horas de trabalho, partilha e ajuda que proporcionaste nestes meses. Espero que saibas o quanto te estou grata por toda a motivação.

À Joyce. O meu orgulho! Minha companheira.

Esta dissertação também é para vocês.

Ao Professor Manuel Rafael, por todo o auxílio, orientação e disponibilidade.

A todos os participantes, sem quais esta dissertação não teria sido possível.

ÍNDICE GERAL

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Stress Profissional.....	2
1.2. Perceção de Apoio Organizacional	4
1.3. Stress Profissional e Perceção de Apoio Organizacional	6
1.4. Engenheiros e Bancários.....	9
1.5. Presente Estudo.....	9
2. MÉTODO	11
2.1. Participantes.....	11
2.2. Instrumentos.....	11
2.2.1. Ficha de dados pessoais.....	11
2.2.2. Questionário de Perceção de Apoio Organizacional.....	11
2.2.3 Inventário sobre o Stress Profissional	12
2.3. Procedimento	14
3. RESULTADOS.....	14
3.1. Características psicométricas e testes de normalidade	14
3.2. Relação entre variáveis	16
3.3. Caracterização das variáveis	17
3.4. Comparação entre grupos	18
3.4.1 Bancários e engenheiros.....	18
3.4.2. Outras amostras	20
4. DISCUSSÃO E CONCLUSÃO.....	25
4.1. Limitações.....	28
4.2. Implicações	28
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Questionário sobre Percepção de Apoio Organizacional e Inventário sobre Stress Profissional. Alfa de Cronbach e testes de normalidade Shapiro-Wilk e Kolmogorov-Smirnov.....	15
Quadro 2. Percepção de Apoio Organizacional e o Stress Profissional. Correlações recorrendo a coeficientes de Pearson e Spearman para escalas e subescalas para ambos os grupos profissionais.....	16
Quadro 3. Questionário sobre Percepção Organizacional e Inventário sobre Stress Profissional. Médias, desvios-padrão e valores do teste t para os ambos os grupos profissionais.....	17
Quadro 4. Inventário sobre Stress Profissional. Médias, desvios-padrão e valores do teste t dos itens da Escala Stress Profissional - Severidade para ambos os grupos profissionais.	19
Quadro 5. Inventário sobre Stress Profissional. Médias, desvios-padrão e valores do teste t dos itens da Escala Stress Profissional - Frequência para ambos os grupos profissionais.	20
Quadro 6. Inventário sobre Stress Profissional. Médias, desvios-padrão e valores do teste t dos itens da Escala Stress Profissional - Índice para ambos os grupos profissionais. .	21
Quadro 7. Inventário sobre Stress Profissional. Médias e desvios-padrão obtidos para as escalas e subescalas, dos grupos profissionais professores, bancários_01, consultores e veterinários.	22
Quadro 8. Inventário sobre o Stress Profissional. Ordenação decrescente dos itens das escalas Stress Profissional - Severidade e Stress Profissional - Frequência para os grupos profissionais dos engenheiros, bancários, veterinários, professores, bancários_01 e consultores.....	23

RESUMO

A presente investigação tem como principal objetivo analisar a relação entre a Percepção de Apoio Organizacional e o Stress Profissional. Para tal, aplicaram-se dois instrumentos de medida – Questionário de Percepção Organizacional (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986) e Inventário sobre Stress Profissional (Spielberger & Vagg, 1999). A amostra é composta por 53 participantes pertencentes a dois grupos profissionais distintos: engenheiros (n=19) e bancários (n=34). Esta dissertação pretende, ainda, caracterizar o stress destes grupos, através da comparação com outros previamente estudados: bancários e professores (Rafael, 2001), consultores (Pinto, 2012) e veterinários (Silva, 2013).

Posteriormente, na análise de dados, os coeficientes de correlação corroboraram as hipóteses apresentadas: indivíduos com níveis de percepção de apoio organizacional apresentam valores mais reduzidos de stress profissional. No que respeita à caracterização do stress profissional de ambos os grupos, identificaram-se os stressores mais severos e mais frequentes. Através da comparação com outros grupos profissionais, identificaram-se os eventos potenciadores de stress característicos destas profissões, bem como foi possível classificar os bancários como um grupo de risco.

Palavras-chave: percepção de apoio organizacional; stress profissional; engenheiros; bancários; severidade; frequência.

ABSTRACT

The main purpose of this investigation is to analyze the relationship between the Perception of Organizational Support and Professional Stress. In order to accomplish such objective, two instruments of measurement were used – Survey of Perceived Organizational Support (Eisenberger et al., 1986) and Job Stress Survey (Spielberger & Vagg, 1999). The sample includes two professional groups: engineers (n=19) and bankers (n=34). Additionally, this dissertation seeks to characterize the professional stress of this groups, through a comparison with other groups previously studied: bankers and professors (Rafael, 2001), consultants (Pinto, 2012) and veterinarians (Silva, 2013).

Afterwards, in the data analysis, the correlation coefficient's confirmed the hypothesis presented: individuals with higher levels of perceived organizational support show reduced values of professional stress. As regards to the characterization of the professional stress for both groups, the most severe and frequent stressors were identified. Through the comparison with other professional groups, it was possible to identify the stressors specific to these professionals, and also allowed to classify the bankers as a risk group.

Keywords: perceived organizational support; professional stress; engineers; bankers; severity; frequency.

1. INTRODUÇÃO

Desde há muito que se verifica um interesse em compreender as relações entre colaboradores e as suas entidades empregadoras. À semelhança das restantes relações humanas que os indivíduos estabelecem, também estas se regem, em parte, pela retribuição do tratamento favorável que um sujeito recebe (Aselage & Eisenberger, 2003).

A investigação em psicologia tem analisado estas relações de reciprocidade nas organizações e desenvolvido diversos quadros teóricos sobre as mesmas (e.g. teorias de liderança, contrato psicológico). Esta dissertação explora a perceção de apoio organizacional, construto que deriva da Teoria da Troca Social. Esta postula que o emprego é percecionado como uma troca de esforço e lealdade do colaborador por benefícios tangíveis e recursos socioemocionais por parte da organização (Aselage & Eisenberger, 2003; Eisenberger et al., 1986; Levinson, 1965; Rhoades & Eisenberger, 2002).

Enquanto a perceção de suporte pode trazer estabilidade, segurança, satisfação e outros benefícios aos colaboradores, estes têm enfrentado nas últimas décadas uma epidemia que se acredita que poderá ser minorada por esta mesma perceção: o stress profissional. O stress no local de trabalho é um dos maiores desafios de saúde e segurança que a Europa enfrenta. Trata-se do segundo maior problema de saúde relacionado com o trabalho; em 2005 cerca de 22% dos trabalhadores da União Europeia reportavam estar a ser afetados por esta condição, sendo a tendência para este número continuar a aumentar. Esta situação representa enormes custos de capital humano e *performance* económica para as organizações (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2009). Em 2013, a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, reportou que 59% dos portugueses inquiridos consideram comum ou muito comum existirem casos de stress profissional nos seus locais de trabalho.

Desde a segunda metade do século XX que o mundo do trabalho tem vindo a sofrer drásticas alterações: a introdução de novos meios tecnológicos, o fenómeno da globalização, as reestruturações organizacionais (e.g. *downsizing*) em função das várias recessões económicas, o aumento da flexibilidade da força laboral e um mercado cada vez mais competitivo (Sparks, Faragher, & Cooper, 2001). Todas estas transformações têm provocado um aumento das exigências apresentadas aos colaboradores, solicitando cada vez mais flexibilidade a nível de competências, bem como de funções que estejam aptos a realizar (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2009). A

difficuldade de adaptação a esta nova organização do mercado laboral, seja por ausência de recursos de *coping* ou apoio das organizações, potencia o fenómeno do stress profissional.

1.1. Stress Profissional

O crescente interesse por esta temática reflete-se no aumento da pesquisa empírica sobre as consequências do stress profissional para os colaboradores e para as organizações (Vagg & Spielberger, 1998). Contudo, ainda não existe um consenso sobre a definição de stress, que varia de estudo para estudo. Isto ocorre devido ao facto de algumas investigações apresentarem focos distintos, desde a identificação de pressões de algumas profissões a outras procurarem explorar as principais consequências para o comportamento e saúde dos indivíduos (Schuler, 1980, 1991 citado por Spielberger & Vagg, 1999).

Genericamente, o stress profissional pode ser expresso da seguinte forma: efeitos negativos, na maioria dos sujeitos, causados por alguns aspetos de vários tipos de trabalho, sob determinadas circunstâncias (Land, 2008). Trata-se, assim, de uma condição com efeitos físicos e psicológicos que resultam de exigências ou situações percebidas como ameaças, e para os quais o sujeito não tem recursos para ultrapassar (Furnham, 1997). Em função da proliferação de conceptualizações do conceito de stress profissional, torna-se essencial compreendê-las à luz dos modelos teóricos que as suportam. Relativamente a teorias explicativas deste construto destacam-se quatro: Modelo Controlo-Exigência, Teoria do Ajustamento Pessoa-Ambiente, o Modelo Transacional e o Modelo Estado-Traço (Spielberger & Vagg, 1999).

Karasek (1979) desenvolveu o Modelo Controlo-Exigência, que aborda as interações entre as exigências, ou pressões, objetivas do ambiente de trabalho e a latitude de decisão do colaborador para preencher os requisitos da sua função. As exigências são definidas como “*stressores*” psicológicos (e.g. trabalhar num ritmo mais célere, carga de trabalho em demasia), enquanto a latitude de decisão se refere à autoridade/autonomia que o colaborador possui para tomar decisões e à variedade de competências utilizadas pelo mesmo na sua função (Xie, 1996). A combinação de exigências elevadas com baixo controlo contribui para o aumento do *strain*, níveis de produtividade reduzidos e maior risco de complicações de saúde (Theorell & Karasek, 1996).

O Modelo de Ajustamento Pessoa-Ambiente apresenta-se como o modelo mais influente e largamente aceite na investigação sobre o stress profissional (Edwards,

Caplan, & Harrison, 1998). Esta abordagem conceptualiza o *strain* como a ausência de congruência entre as características do indivíduo (e.g. capacidades, valores) e o ambiente (e.g. exigências, mantimentos) (Edwards & Cooper, 1990). Quanto menor o ajustamento entre o indivíduo e o ambiente envolvente, mais severo será o *strain* e maior a probabilidade de o colaborador experienciar consequências negativas (e.g. baixa produtividade, problemas de saúde) (Vagg, Spielberger, & Wasala, 2002).

Outra conceptualização é explanada no Modelo Transacional. Segundo esta perspetiva o stress é um processo que envolve uma transação entre o indivíduo e o seu ambiente. Distingue entre condições antecedentes passíveis de causar stress (“*stressores*”), como estes são avaliados cognitivamente por cada sujeito (*ameaça*), e os recursos de *coping* de cada um (Lazarus & Folkman, 1984). Quando um indivíduo avalia um estímulo (“*stressor*”) como ameaça e não possui recursos para lidar com ele de forma eficaz, experiencia *strain* e frustração, que se manifestam através de reações emocionais negativas (e.g. ansiedade, raiva) (Lazarus, 1966, 1991 citado por Vagg et al., 2002; Lazarus & Folkman, 1984).

Qualquer uma destas três abordagens apresenta vantagens e limitações. Aparentam complementarem-se em alguns pontos e até sobreporem-se, ao invés de quadros teóricos contraditórios. O Modelo de Controlo-Exigência e a Teoria de Ajustamento Pessoa-Ambiente focam-se em condições de trabalho genéricas que causam *strain*, assim como nas competências e controlo disponível do colaborador. Já o Modelo Transacional aborda a avaliação que determinado indivíduo faz de um evento “*stressor*”, que é particularmente influenciada pela personalidade e recursos de *coping* do colaborador (Spielberger & Vagg, 1999).

Por último, o Modelo de Estado-Traço é influenciado pela Teoria de Ajustamento Pessoa-Ambiente e pelo Modelo Transacional. Porém, evidencia os traços de personalidade dos colaboradores que afetam as reações emocionais face ao stress. Assim, o stress é conceptualizado como um processo complexo, claramente influenciado pelas diferenças individuais na personalidade do colaborador. Além da apreciação cognitiva, também enfatiza a importância da perceção imediata de alguns “*stressores*” como perigosos ou ameaças, que evocam reações de ansiedade (fuga) ou raiva (luta) durante o processo de adaptação (Spielberger, 1972, 1983 citado por Vagg et al., 2002).

Para efeitos de clareza, os “*stressores*” são condições ambientais que afetam de forma negativa a saúde dos indivíduos, enquanto *strain* se refere à resposta do indivíduo ao “*stressor*” (Jex, Beehr, & Roberts, 1992).

1.2. Percepção de Apoio Organizacional

A Teoria de Apoio Organizacional relaciona-se com a prontidão demonstrada por uma organização em recompensar o esforço dos seus colaboradores e suprir as necessidades socioemocionais dos mesmos. Por forma a determinar tal prontidão os colaboradores desenvolvem crenças globais sobre o grau em que a organização valoriza as suas contribuições e se preocupa com o seu bem-estar (Eisenberger et al., 1986; Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades, 2002; Rhoades & Eisenberger, 2002). Assim, a percepção de apoio organizacional refere-se “às crenças dos colaboradores sobre a extensão em que a organização valoriza as suas contribuições e se preocupa com o seu bem-estar” (Eisenberger et al., 1986, p. 501).

De acordo com esta teoria, o desenvolvimento desta percepção é promovido pela tendência dos colaboradores atribuírem características humanas à organização (Eisenberger et al., 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002). Levinson (1965) refere que as ações dos agentes da organização são, usualmente, percecionadas como indicadores da intenção da organização ao invés de serem atribuídas a motivos pessoais dos agentes. Segundo o autor, esta personificação é encorajada pela responsabilidade financeira, legal e moral que a organização possui pelas ações dos seus agentes; pelas políticas, normas organizacionais e cultura que dão continuidade e prescrevem comportamentos; e pelo poder que os agentes organizacionais exercem sobre os indivíduos. Assim, baseando-se na personificação da organização, os colaboradores entendem o tratamento recebido, como indicador da medida em que a organização valoriza, ou não, as suas contribuições.

Ainda, segundo a teoria da troca social os indivíduos envolvem-se em relações com outros por forma a maximizar os seus benefícios (Blau, 1964 citado por Aselage & Eisenberger, 2003). Neste seguimento, a norma da reciprocidade surge como mecanismo catalisador das relações interpessoais, motivando a reciprocidade no tratamento favorável: o indivíduo deve ajudar quem o ajuda, e não magoar quem o magoa (Gouldner, 1960). Assim, e de acordo com a teoria da troca social e a norma da reciprocidade, a percepção de apoio organizacional deverá potenciar um sentimento de obrigação por parte dos colaboradores em se preocuparem com a organização, o seu futuro e ajudá-la a atingir os seus objetivos (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001).

A percepção de apoio organizacional é, ainda, influenciada por diversos aspetos do tratamento que o colaborador recebe e esse trato recebido influencia a interpretação que os indivíduos fazem dos motivos subjacentes ao mesmo (Eisenberger et al., 1986). Segundo a teoria de apoio organizacional, existem três formas de tratamento favorável

percecionadas pelos colaboradores, que promovem a percepção de apoio organizacional, designadas de antecedentes: justiça, apoio das chefias e práticas e políticas de recursos humanos (Rhoades & Eisenberger, 2002).

A justiça processual refere-se à equidade de tratamento demonstrada nos procedimentos utilizados para a distribuição de recursos entre os colaboradores (Greenberg, 1990). A repetição de ações que revelem esta equidade apresenta um efeito fortemente cumulativo na percepção de apoio organizacional, pois invoca a percepção de que a organização se preocupa com o bem-estar dos colaboradores (Shore & Shore, 1995 citado por Rhoades & Eisenberger, 2002). Shore e Shore (1995 citado por Eisenberger, Jones, Aselage, & Sucharski, 2004) referem que as percepções de equidade de tratamento sobre determinada decisão contribuem para formar uma história global de apoio.

De acordo com a teoria do apoio organizacional, os colaboradores agregam o tratamento favorável por parte de vários agentes organizacionais numa percepção de apoio organizacional global. Ao invés de percecionarem o tratamento favorável conferido por determinado agente como motivações idiossincráticas, os colaboradores assumem que esses comportamentos são promovidos pela organização e assim influenciam a percepção de apoio organizacional de forma positiva. Geralmente, esta crença dos colaboradores escala positivamente em função do estatuto do agente organizacional; isto é, quanto maior o estatuto do indivíduo dentro da organização mais os colaboradores atribuem o seu comportamento à intenção da organização (Eisenberger et al., 2004).

As práticas de recursos humanos deverão ter uma contribuição positiva ou negativa para a percepção de apoio organizacional. Práticas que representem um investimento no capital humano e demonstrem reconhecimento pelas contribuições dos colaboradores, e sejam entendidas como discricionárias deverão promover o aumento da percepção de apoio (Allen et al., 2003 citado por Eisenberger et al., 2004). De facto, práticas de recursos humanos que se relacionem com a segurança de emprego, autonomia, formação, participação em tomadas de decisão e oportunidades de promoção têm sido relacionadas positivamente com a percepção de apoio organizacional (Rhoades & Eisenberger, 2002; Allen et. al., 2003 citado por Eisenberger et al., 2004).

Além dos seus antecedentes, a percepção de apoio organizacional possui consequentes. Entre os referidos na literatura existem três que merecem destaque: sentimento de obrigação, empenhamento organizacional e expectativas desempenho-recompensa. O sentimento de obrigação pode ser explicado através da norma da reciprocidade. Dado que a organização providencia recursos socioemocionais (e.g. respeito) e impessoais (e.g.

salário) aos colaboradores, a norma de reciprocidade deverá produzir um sentimento de obrigação para auxiliar a organização a atingir os seus objetivos (Eisenberger et al., 1986; Shore & Shore, 1995 citado por Eisenberger et al., 2004).

De acordo com a teoria do apoio organizacional, a percepção de apoio organizacional fomenta o empenhamento organizacional afetivo por reconhecer, e suprir, as necessidades socioemocionais dos colaboradores (e.g. estima, aprovação) (Eisenberger et al., 1986; Armeli, Eisenberger, Fasolo, & Lynch, 1998). A supressão destas necessidades deverá facilitar a criação de uma ligação emocional à organização (Eisenberger et al., 2004). Ao providenciar oportunidades favoráveis para os colaboradores obterem recompensas, estes percebem que a organização lhes transmite a sua consideração, resultando no aumento da percepção de apoio organizacional (Eisenberger et al., 2004). Ciclicamente, aumentam as expectativas dos colaboradores de que o seu desempenho venha a ser reconhecido e recompensado pela organização. Assim, a teoria de apoio organizacional propõe a existência de uma relação recíproca entre o apoio organizacional percebido e as expectativas desempenho-recompensa (Eisenberger et al., 1986; Shore & Shore, 1995 citado por Eisenberger et al., 2004).

1.3. Stress Profissional e Percepção de Apoio Organizacional

Existem investigações que, em alguma medida, fundamentam a possibilidade de existência de relação entre as variáveis em estudo. Esta secção é dedicada, precisamente, à explicitação desses estudos, às suas conclusões, e à apresentação das hipóteses que se pretendem testar na presente dissertação.

Numa investigação desenhada para avaliar os impactos, em enfermeiros, de cuidar de pacientes diagnosticados com Síndrome de Imunodeficiência Adquirida (SIDA) (George, Reed, Ballard, Colin, & Fielding, 1993), foi analisada a relação entre estas variáveis. Os investigadores verificaram que a percepção de apoio organizacional modera a relação entre tempo de exposição a pacientes com SIDA e estados de humor negativo dos enfermeiros cuidadores (George et al., 1993).

Um outro estudo, realizado com empregados de bares ingleses, revelou um efeito de moderação da percepção de apoio organizacional na relação negativa entre ameaças e violência por parte dos clientes para com os empregados e o seu bem-estar profissional. Revelou-se que a percepção de apoio por parte dos proprietários dos estabelecimentos tinha impacto na redução do mal-estar que as ameaças de que eram alvo gerava (Leather, Lawrence, Beale, Cox, & Dickson, 1998).

Estas investigações revelam que a percepção de apoio organizacional é importante na redução dos efeitos psicológicos e psicossomáticos aversivos que surgem como reação ao stress, através da demonstração de ajuda material e apoio emocional quando os colaboradores se deparam com elevadas exigências no seu trabalho (George et al., 1993; Rhoades & Eisenberger, 2002).

Aselage e Eisenberger (2003) propuseram uma integração conceptual da teoria de apoio organizacional e da teoria do contrato psicológico, argumentando que as teorias não são independentes e que as relações empregado-empregador poderão ser melhor compreendidas à luz do seu modelo integrativo. Os autores sugerem que a percepção de apoio organizacional possa reduzir o stress experienciado pelos colaboradores quando o seu contrato psicológico sofre alterações substanciais, dado que as situações se tornam menos previsíveis e os empregados percebem menor controlo. Assim, a percepção de apoio organizacional poderá diminuir o *strain* fomentando a autoestima e transmitindo confiança de que a informação e todos os recursos estarão disponíveis quando necessário. De ressaltar que este modelo não foi testado, e que o apresentado foram proposições.

O papel da percepção de apoio organizacional em satisfazer as necessidades socioemocionais, em antecipar a ajuda quando necessária e em aumentar a autoeficácia deverão diminuir o stress experienciado (Kurtessis et al., 2015). Ainda, de acordo com alguns modelos sobre stress profissional (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Hobfoll, 1989 citados por Kurtessis et al., 2015), o stress e o *burnout* resultam, em grande medida, da ausência de recursos para lidar com as exigências do trabalho. Kurtessis e colaboradores (2015), submeteram a teste a hipótese de que a percepção de apoio organizacional pode servir como recurso importante para reduzir o stress, e comprovaram que esta se relaciona negativamente com o stress profissional.

Ainda, outra análise conclui que médicos que reportavam altos níveis de percepção de apoio organizacional, apresentavam, simultaneamente, baixos níveis de stress pois sentiam-se apoiados pelo hospital em que trabalham (Luxmi & Yadav, 2011). A revisão de literatura realizada por Rhoades e Eisenberger (2002) refere mais de 12 estudos (alguns já citados) em que se verificou a existência de uma relação entre a percepção de apoio organizacional e o stress. Stamper e Jonhke (2003 citado por (Rhoades & Eisenberger, 2002) concluíram que a percepção de apoio organizacional apresenta uma relação fortemente negativa com a ambiguidade de papel e o conflito de papel.

Também Simões (2014) verificou a existência de uma correlação moderada e negativa entre a percepção de suporte organizacional e o stress profissional. De notar que esta

investigação foi realizada com colaboradores portugueses e com o instrumento Inventário sobre Stress Profissional (Spielberger & Vagg, 1999). Isto é considerado importante, visto que a presente dissertação irá recorrer ao mesmo instrumento e a amostra foi recolhida em empresas nacionais, ainda que num contexto algo distinto como será descrito posteriormente. Todavia, não se trata de uma replicação do estudo de Simões (2014), visto que esse investigava outras relações mais amplas e com mais variáveis.

De referir, ainda, um outro trabalho que testou a relação entre a perceção de apoio organizacional e o stress profissional no sentido inverso ao referido até agora. Isto é, procurou verificar se o stress conduzia à diminuição dos níveis de perceção organizacional reportados pelos colaboradores. Não sendo esse o foco das hipóteses que de seguida serão apresentadas, apresentam-se as conclusões dessa investigação.

Um estudo com trabalhadores da área das tecnologias de informação procurou identificar os fatores do trabalho que influenciavam a perceção de apoio organizacional, incluindo alguns *stressores* (exaustão no trabalho, ambiguidade de papel e conflito de papel). Os autores testaram a hipótese de que se os colaboradores atribuísssem as fontes de stress a condições controláveis pela organização, estes deveriam reduzir os níveis de apoio organizacional percebido. Os resultados obtidos confirmaram a hipótese, sendo que o conflito de papel e a ambiguidade foram os que apresentaram uma relação mais forte (Allen, Armstrong, Reid, & Riemenschneider, 2008).

Tendo em conta o que foi supramencionado, espera-se que a perceção de apoio organizacional possa ser útil na redução dos níveis de stress reportados pelos participantes deste estudo. Como foi referido anteriormente, a função da perceção de apoio organizacional em demonstrar a disponibilidade de recursos (materiais e socioemocionais) e ajuda aos colaboradores, quando estes não conseguem lidar com as exigências que lhes são apresentadas, aparenta ter um efeito crucial na redução do stress.

De notar que o instrumento de medida do stress profissional a que se recorreu, também reconhece a importância da perceção de suporte organizacional no stress profissional. Isto verifica-se numa das duas subescalas que compõe o Inventário de Stress Profissional (Spielberger & Vagg, 1999): falta de suporte organizacional. A outra subescala de designa-se de pressão no trabalho.

1.4. Engenheiros e Bancários

Esta investigação incide numa amostra de bancários e engenheiros. Torna-se essencial explicitar o que se entende por cada um destes grupos profissionais. Este conjunto de

bancários refere-se essencialmente a indivíduos que trabalham para uma instituição financeira, podendo ter formação académica diversificada e desempenhar funções distintas. Como tal, serão todos englobados numa categoria genérica designada por técnicos de nível intermédio da área financeira e matemática.

Segundo o Instituto Nacional de Estatística [INE] (2011) estes profissionais realizam “tarefas e funções do corretor de bolsa, cambista e similares, agentes de crédito e empréstimos, técnicos administrativos de contabilidade, técnicos de nível intermédio de estatística, matemática e similares, e avaliador de imóveis, seguros e outros bens, com especial incidência na determinação do valor de vários bens ou propriedades, manutenção dos registos da aplicação de empréstimos, compra e venda de instrumentos financeiros e execução de cálculos matemáticos e relacionados”.

Os engenheiros que constituem a amostra poderão ser integrados na seguinte categoria profissional: engenheiros de electrotecnologia. Realizam “tarefas e funções dos engenheiros eletrotécnicos, eletrónicos e de telecomunicações, com especial incidência na pesquisa, conceção, aconselhamento, planeamento, controlo, monitorização e segurança, direção na operação de sistemas eletrónicos, elétricos e de telecomunicações, componentes, motores e equipamento” (INE, 2011).

1.5. Presente Estudo

Considerando a revisão de literatura até aqui explanada e as características do instrumento de medida do stress colocam-se as seguintes hipóteses:

H1: A perceção de suporte organizacional está negativamente relacionada com o stress profissional.

H1a: A perceção de suporte organizacional está negativamente relacionada com a Escala Stress Profissional – Severidade;

H1b: A perceção de suporte organizacional está negativamente relacionada com a Escala Stress Profissional – Frequência.

Além das hipóteses apresentadas, esta investigação pretende, ainda, atender a um outro objetivo: caracterizar o stress profissional dos engenheiros e dos bancários. Considera-se que não existe, ainda, um conjunto satisfatório de investigações sobre esta problemática nestas populações e como tal, parece mais ajustado o recurso a questões de investigação e não de formulação de hipóteses. Com isto, pretende-se uma abordagem mais ampla e genérica, salientando que se trata de estudo de natureza exploratória nesta matéria.

Assim, esta dissertação pretende responder aos seguintes objetivos específicos.

1. Identificar os stressores mais severos, bem como os mais frequentes em cada grupo profissional em estudo.
2. Identificar os stressores característicos do contexto profissional dos engenheiros e dos bancários.
3. Identificar se algum destes grupos se apresenta como um grupo de risco para o stress profissional.

Pelas mesmas razões supramencionadas, ausência de um número de estudos significativos, pretende-se ainda, dar resposta a seguinte questão:

Poderá a Perceção de Apoio Organizacional apresentar uma correlação superior com a Escala Stress Profissional – Severidade, quando comparada com a Escala Stress Profissional – Frequência?

Ainda que não existam investigações que tenham procurado diretamente analisar esta relação, esta questão é substanciada no seguinte: o apoio organizacional e a severidade do stress profissional, são ambas medidas de perceção (i.e. crenças), ao invés da frequência que surge como uma medida mais objetiva (i.e. em quanto dias se registou a ocorrência de determinado stressor). Neste sentido, os coeficientes poderão indicar uma correlação mais forte entre duas escalas que se baseiam, ambas, em perceções.

2. MÉTODO

2.1. Participantes

A amostra recolhida para esta dissertação é composta por 53 participantes, constituindo dois grupos profissionais: 19 engenheiros e 34 bancários. Os engenheiros são colaboradores de uma organização de robótica e engenharia, enquanto os bancários originam de uma instituição nacional de recuperação de crédito.

Quanto ao grupo de engenheiros, todos os indivíduos são do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 20 e os 55 anos, sendo a média de 34.32 anos. Relativamente às habilitações literárias verificou-se que 13 (68.4%) dos participantes são licenciados, 5 (26.3%) possuem um mestrado e apenas 1 (5.3%) realizou uma pós-graduação. De referir, ainda, que 15 (78.9%) dos sujeitos colaboram com a organização há menos de 10 anos.

Sobre o conjunto de bancários contacta-se que 16 sujeitos (47%) são do sexo feminino e 18 (53%) do sexo masculino. As idades dos mesmos situam-se entre os 33 e os 52 anos, com uma média de 44.24 anos. A maioria destes colaboradores, 21 (61.8%), são licenciados, 10 (29.4%) possuem habilitações ao nível do ensino obrigatório (12º ano ou

equivalente) e 3 (8.8%) são pós-graduados. Sobre os anos de colaboração com a organização, 21 (61.8%) estão lá empregados entre 10-20 anos, 11 (32.4%) há mais de 20 anos, e apenas 2 (5.9%) ingressaram na empresa há menos de 10 anos.

2.2. Instrumentos

2.2.1. Ficha de dados pessoais

Foi solicitado aos participantes que respondessem a uma breve ficha para recolha de dados pessoais, por forma a possibilitar a caracterização sociodemográfica da amostra.

Assim, foram recolhidas informações sobre as seguintes variáveis: sexo, idade, estado civil, habilitações literárias, há quanto tempo realizam a sua atual função, há quanto tempo estão na organização, há quanto tempo estão inseridos no mercado de trabalho, horário de trabalho, número de horas de trabalho semanais e tipo de contrato.

2.2.2. Questionário de Perceção de Apoio Organizacional

Este instrumento foi originalmente desenvolvido por Eisenberger e colaboradores (1986), sob a designação de *Survey of Perceived Organizational Support*. Tem por objetivo testar a globalidade das crenças dos colaboradores sobre o apoio prestado pela organização. O questionário é composto por 36 afirmações que pretendem representar juízos avaliativos, passíveis de serem construídos pelos colaboradores, relativamente à organização e às ações discricionárias que a mesma pode demonstrar em favor, ou desfavor, dos seus empregados (Eisenberger et al., 1986). Os respondentes indicam o seu grau de concordância com cada item através de uma escala de *Likert* de sete pontos (*1 = discordo totalmente, 7 = concordo totalmente*). Por forma a controlar para o enviesamento de respostas concordantes, metade das afirmações foram redigidas positivamente, e as restantes são apresentadas na negativa (Eisenberger et al., 1986).

De salientar, ainda, os resultados da análise de precisão e de itens. O coeficiente de precisão, alfa de Cronbach, apresenta um valor de .97 e todos os 36 itens apresentaram uma forte saturação no fator principal (Perceção de Apoio Organizacional), com evidências mínimas da existência de um segundo fator (Eisenberger et al., 1986).

Honório (2009) foi responsável pela adaptação do instrumento para o contexto português através da realização de um ensaio experimental. Com o objetivo de garantir que o questionário se mantinha fiel ao original, preservaram-se as 36 afirmações, bem como a escala de *Likert* de sete pontos, e efetuaram-se duas traduções independentes. O instrumento foi, então, aplicado a uma amostra de 50 trabalhadores de instituições financeiras, em suporte informático (Honório, 2009).

Os resultados assemelham-se aos já obtidos por Eisenberger e colaboradores (1986). Foi identificado um fator explicativo da variância total em 39.2%, tendo-se assumido, então, que representa a dimensão Percepção de Apoio Organizacional. Dos 36 itens, 27 saturavam no primeiro fator e a consistência interna entre itens situou-se em .97. Confirmou-se, assim, a unidimensionalidade e consistência interna do Questionário de Percepção de Apoio Organizacional, versão adaptada do *Survey of Perceived Organizational Support* (Aguiar, 2013; Gonçalves, 2011; Honório, 2009; Simões, 2014).

2.2.3 Inventário sobre o Stress Profissional

Desenvolvido por Spielberger e colaboradores (1994 citado por Vagg, Spielberger, & Wasala, 2002; Spielberger & Reheiser, 1994; Spielberger, & Vagg, 1999), foi concebido como medida de fontes gerais de stress. É constituído por 30 itens, aplicáveis a uma grande variedade de situações profissionais (Rafael, 2003; Vagg et al., 2002; Vagg & Spielberger, 1998).

Cada uma das 30 afirmações descreve um *stressor* genérico relacionado com o trabalho, tal como proposto por Murphy e Hurrell (1987 citado por Vagg & Spielberger, 1998). As afirmações focam-se em aspetos do trabalho que frequentemente resultam em *strain* psicológico, como recomendado por Jackson e Schuler (1989 citado por Vagg & Spielberger, 1998). Ainda, de acordo com o indicado por Dewe (1989 citado por Vagg & Spielberger, 1998), a intensidade e a frequência do stress profissional deveriam ser objeto de maior foco, e este instrumento avalia a severidade percebida e a frequência dos 30 *stressores* considerados.

Para a avaliação da severidade, os sujeitos devem assinalar a quantidade de stress que acreditam estar associada a cada um dos itens, numa escala de 9 pontos (*1 = menos stressante, 9 = mais stressante*). Devem tomar como referência de comparação o primeiro item (*“Cumprimento de tarefas desagradáveis”*) que já se encontra devidamente preenchido, com o valor padrão, 5. De seguida, os respondentes devem avaliar a frequência dos mesmos eventos. Para tal, encontra-se disponível uma escala de 0 a 9+, que representam o número de dias, nos últimos seis meses em que foram sujeitos ao *stressor* (Vagg & Spielberger, 1998).

O instrumento permite obter três resultados totais e separados através da adição dos resultados de cada parte: Severidade, Frequência e Índice Total (média dos produtos dos resultados da severidade e da frequência). Considera-se, assim a existência de três escalas: Escala de Stress Profissional-Severidade, Escala de Stress Profissional-Frequência e a

Escala de Stress Profissional-Índice (nível global de stress) (Spielberger & Reheiser, 1994 citado por Rafael, 2001).

De salientar, ainda, a existência de seis subescalas que decorrem da análise fatorial. Esta análise tem identificado, consistentemente, em distintos grupos profissionais, dois componentes principais do stress profissional: Pressão no Trabalho e Falta de Suporte Organizacional (Spielberger & Vagg, 1999). Realizaram-se estudos normativos com este inventário em contextos industrial, universitário e militar e os coeficientes de precisão apresentaram valores bastante satisfatórios. Para os três grupos o alfa de Cronbach varia entre .77 e .93 nas três escalas do instrumento e também nas seis subescalas surgem coeficientes estatisticamente significativos (Spielberger & Vagg, 1999). Em suma, o instrumento parece cumprir as exigências psicométricas e critérios de validade facial.

A versão portuguesa do *Job Stress Survey* foi traduzida e adaptada por Alfredo Couto sob a orientação de J. Ferreira Marques. Com base neste trabalho, Rafael (2001) realizou um estudo piloto, com 63 participantes. A amostra para a adaptação portuguesa foi constituída por 451 sujeitos, tendo sido organizada em dois grupos profissionais homogéneos, bancários (n=228) e professores (n=166). Existia, ainda, um terceiro agrupamento de trabalhadores com atividades profissionais variadas (Rafael, 2003). Quanto às características metrológicas do instrumento adaptado, os coeficientes alfa de Cronbach apresentam, para a amostra total, valores que variam entre os .88 e os .90. Para as duas subescalas verificou-se que os coeficientes se situavam entre os .78 e os .83. Estes resultados pareceram bastante satisfatórios, comprovando a consistência interna do instrumento, estão em consonância com os resultados dos estudos efetuados nos Estados Unidos (Rafael, 2003), e outras investigações portuguesas têm revelado resultados que seguem a mesma tendência (Branco, 2010; Pinto, 2012; Silva, 2013; Simões, 2014) .

2.3. Procedimento

A aplicação dos instrumentos decorreu durante o ano de 2016 com recurso à plataforma eletrónica *Qualtrics*. A divulgação foi realizada em diferentes meios, visto que houve necessidade de ajustar a estratégia de recolha de dados e a população alvo.

Inicialmente, o objetivo fixou-se em recolher a amostra numa organização do setor da robótica e indústria automóvel, ao qual a investigadora fruía de acesso através de um contacto pessoal. Assim, os instrumentos foram enviados aos responsáveis da organização para que pudessem analisá-los e aprovar a sua aplicação. O parecer foi positivo e durante cerca de 20 dias esteve disponível para que os colaboradores

participassem. O que se verificou foi uma taxa de resposta bastante reduzida (25 participantes), especialmente, considerando a dimensão da organização (cerca de 120 colaboradores). Todavia, existiam respostas válidas que foram consideradas para a realização desta investigação.

Assim, estendeu-se a recolha de dados mais uma semana e através de um contato pessoal da aluna recolheram-se mais 34 participantes numa instituição de recuperação de crédito. A este número somaram-se as respostas de 19 engenheiros oriundos da organização onde inicialmente se recolheu amostra.

A participação dos sujeitos iniciava-se com a leitura do consentimento informado, seguindo-se o preenchimento de uma ficha de dados pessoais. Posteriormente, solicitava-se a resposta aos itens do Questionário de Percepção Organizacional e do Inventário sobre Stress Profissional, respetivamente.

3. RESULTADOS

3.1. Características psicométricas e testes de normalidade

A precisão do instrumento Questionário de Percepção de Apoio Organizacional foi testada com recurso à medida de avaliação de consistência interna alfa de Cronbach (α). Os resultados apresentam valores bastante satisfatórios para ambos os grupos, superiores a $\alpha=.70$ (ver Quadro 1), revelando uma boa consistência interna (Pallant, 2005). Procedeu-se, adicionalmente, à análise por exclusão de itens (*alpha if item deleted*), tendo-se verificado que a consistência interna não aumentaria significativamente.

Para o Inventário sobre o Stress Profissional, seguiu-se um procedimento idêntico ao realizado para o primeiro instrumento, tendo sido também sujeito a testes que avaliam a sua consistência interna (alfa de Cronbach - α), quer para as escalas, bem como para as subescalas. Verifica-se que todas as escalas e subescalas registam valores do coeficiente de precisão elevados, encontrando-se discriminados no Quadro 1. A análise por exclusão de itens (*alpha if item deleted*) não revelou benefício em eliminar itens, visto que o coeficiente não aumentaria de modo expressivo.

Várias técnicas estatísticas assumem a normalidade da distribuição (Pallant, 2005), sendo essencial verificar a veracidade deste pressuposto na investigação atual, antes de avançar na análise. Para tal, recorreu-se ao teste Shapiro-Wilks para o grupo dos engenheiros visto tratar-se de uma amostra de dimensão reduzida ($n<30$) (Marôco, 2014), e à métrica de Kolgomorov-Smirnov para o grupo de bancários ($n>30$). Os resultados são também apresentados no Quadro 1.

Quadro 1. Questionário sobre Percepção de Apoio Organizacional e Inventário sobre Stress Profissional. Alfa de Cronbach e testes de normalidade Shapiro-Wilk e Kolmogorov-Smirnov.

	Engenheiros		Bancários	
	S-W (Sig)	A	K-S (Sig)	α
Percepção de Apoio Organizacional	.38	.95	.20	.94
Escalas de Stress Profissional				
Índice	.50	.94	.18	.95
Severidade	.20	.95	.02	.94
Frequência	.04	.95	.20	.92
Subescalas Pressão no Trabalho				
Índice	.18	.90	.11	.90
Severidade	-	.89	-	.88
Frequência	-	.90	-	.85
Subescalas Falta de Suporte Organizacional				
Índice	.29	.89	.08	.90
Severidade	-	.86	-	.86
Frequência	-	.89	-	.84

No grupo de engenheiros, apenas a Escala Stress Profissional – Frequência revela valores indicativos de uma distribuição não normal ($p < .05$), sendo que a percepção de apoio organizacional e as restantes escalas e subescalas do stress profissional apresentam resultados não significativos, indicando normalidade da distribuição ($p \geq .05$). Nos bancários, com exceção da Escala Stress-Profissional – Severidade, todas as escalas e subescalas, bem com a percepção de apoio organizacional obtiveram resultados consonantes com uma distribuição normal.

3.2. Relação entre variáveis

A análise de correlações permite descrever a direção e a força da relação entre variáveis (Pallant, 2005). Assim, e tendo em vista o teste das hipóteses recorreu-se aos coeficientes de Pearson e Spearman para avaliar as correlações entre as variáveis, incluindo escalas e subescalas. Os resultados obtidos são ilustrados no Quadro 2.

No grupo de engenheiros confirma-se a primeira hipótese “*A percepção de suporte organizacional está negativamente relacionada com o stress profissional*”. Ao focarmos no valor do coeficiente obtido para a correlação entre o Stress Profissional – Índice, que representa a medida global de stress, e a Percepção de Apoio Organizacional ($r_p = -.69$, $p < .01$) observa-se uma relação forte e negativa. Ainda neste grupo as hipóteses 1a e 1b (“*A percepção de suporte organizacional está negativamente relacionada com a Escala Stress Profissional – Severidade*”; “*A percepção de suporte organizacional está negativamente relacionada com a Escala Stress Profissional – Frequência*”) são, também, corroboradas pelos dados. O valor do coeficiente de Pearson obtido para testar a correlação entre a Percepção de Apoio Organizacional e o Stress Profissional – Severidade ($r_p = -.52$, $p < .05$) indica uma relação forte e negativa entre estas variáveis. A correlação entre a Percepção de Suporte Organizacional e Stress Profissional – Frequência

foi testada através do coeficiente de Spearman, visto que esta última variável não apresentava uma distribuição normal. Os resultados obtidos indicam, novamente, a existência de uma relação forte e negativa ($r_s = -.59$, $p < .01$).

Os dados obtidos para os bancários corroboram, também, a primeira hipótese; o coeficiente de Pearson utilizado para analisar a correlação entre a Percepção de Apoio Organizacional e os níveis globais de stress revela um valor indicativo de uma relação forte e negativa ($r_p = -.58$, $p < .01$). No que respeita às restantes hipóteses, obtiveram-se valores dos coeficientes que validam as relações negativas entre a Percepção de Apoio Organizacional e as escalas Severidade ($r_s = -.41$, $p < .05$) e Frequência ($r_p = -.52$, $p < .01$), com relações medianas e fortes, respetivamente.

Respondendo à questão de que a Percepção de Apoio Organizacional poderia apresentar uma relação mais forte com o Stress Profissional-Severidade, por comparação com a escala Stress Profissional-Frequência, tal não se verifica. Em ambos os grupos, os coeficientes revelam valores superiores para a escala de Frequência, ao contrário do esperado. De notar, ainda, as correlações existentes entre a Percepção de Apoio Organizacional e as duas subescalas consideradas (Pressão do Trabalho – Índice e Falta de Suporte Organizacional – Índice). No grupo de engenheiros verifica-se uma correlação mais elevada entre os itens que compõe a subescala relativa à Falta de Suporte Organizacional, enquanto no grupo de bancários se apresenta o oposto (correlação mais forte com a subescala Pressão do Trabalho).

Quadro 2. Percepção de Apoio Organizacional e o Stress Profissional. Correlações recorrendo a coeficientes de Pearson e Spearman para escalas e subescalas para ambos os grupos profissionais.

	Engenheiros					Bancários				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. POS	-					-				
2. SP – Índice	-.69**	-				-.58**	-			
3. SP – Sev	-.52*	.67**	-			-.41* (b)	.60**(a)	-		
4. SP – Freq	-.59** (a)	.94**(a)	.46*(a)	-		-.52**	.86**	.31(a)	-	
5. PT – Índice	-.52*	.91**	.67**	.86**(a)	-	-.55**	.92**	.58**(a)	.79**	-
6. FSO – Índice	-.70**	.90**	.54**	.86**(a)	.66**	-.52**	.92**	.50**(a)	.79**	.73**

Notas: POS=Percepção de Apoio Organizacional; SP – Índice=Stress Profissional – Índice; SP – Severidade=Stress Profissional – Severidade; SP – Frequência=Stress Profissional – Frequência; PT – Índice=Pressão do Trabalho – Índice; FSO – Índice=Falta de Suporte Organizacional – Índice.

** A correlação é significativa para um nível de significância .01.

* A correlação é significativa para um nível de significância nível .05.

(a) Escala Stress Profissional – Frequência não apresenta distribuição normal, para o grupo de engenheiros, e como tal recorreu-se à utilização do coeficiente de Spearman.

(b) Escala Stress Profissional – Severidade não apresenta distribuição normal, para o grupo de bancários, e como tal recorreu-se à utilização do coeficiente de Spearman.

3.3. Caracterização das variáveis

No Quadro 3, apresentam-se medidas de tendência central e de dispersão das variáveis perceção de apoio organizacional e stress profissional. Relativamente à primeira, verifica-se que o grupo de engenheiros apresenta uma média superior à do grupo de bancários.

É possível, analisar as médias obtidas para as escalas e subescalas do stress profissional diferenciadas por grupo. Nos engenheiros, consta-se que a média mais elevada pertence a Subescala Pressão do Trabalho – Índice ($\mu=32.27$), a mais reduzida surge na Subescala Falta de Suporte Organizacional – Índice ($\mu=30.29$) e, ainda, os valores obtidos na Escala Stress Profissional – Índice ($\mu=30.33$) não se distanciam deste último.

Quadro 3. Questionário sobre Perceção Organizacional e Inventário sobre Stress Profissional. Médias, desvios-padrão e valores do teste t para os ambos os grupos profissionais.

	Engenheiros		Bancários		t*
	Média	DS	Média	DS	
Perceção de Apoio Organizacional	4.72	.78	3.46	.82	5.50
Escalas de Stress Profissional					
Índice	30.33	14.60	35.73	16.36	-1.20
Severidade	5.48	1.30	5.76	1.22	-.79
Frequência	5.11	2.00	5.88	1.78	-1.46
Subescalas Pressão no Trabalho					
Índice	32.27	17.11	38.06	18.77	-1.11
Severidade	5.41	1.47	5.57	1.38	-.40
Frequência	5.50	2.26	6.51	2.10	-1.63
Subescalas Falta de Suporte Organizacional					
Índice	30.29	16.83	38.86	19.56	-1.61
Severidade	5.65	1.29	6.13	1.27	-1.32
Frequência	5.00	2.24	6.03	2.06	-1.70

* p<.05

Sobre a severidade nas escalas e subescalas, é na Subescala Falta de Suporte Organizacional ($\mu=5.65$) que se encontra a média superior e a mais reduzida na Subescala Pressão do Trabalho ($\mu=5.41$). Ainda, no que respeita à frequência, a Subescala Pressão do Trabalho ($\mu=5.50$) regista a média mais elevada, e a Subescala Falta de Suporte Organizacional ($\mu=5.00$) a mais reduzida. De notar que, aparentemente, estes valores não se diferenciam muito uns dos outros, e que as médias intermédias pertencem às Escalas Stress Profissional Severidade ($\mu=5.48$) e Frequência ($\mu=5.11$).

Para o conjunto de bancários, nos índices, a média superior é obtida na Subescala Falta de Suporte Organizacional ($\mu=38.86$) e a menor na Escala Stress Profissional ($\mu=35.73$). Já a média da Subescala Pressão do Trabalho ($\mu=38.06$) apresenta valores intermédios, quando comparados com os restantes índices.

No que concerne à severidade, o valor mediano superior surge na Subescala Falta de Suporte Organizacional ($\mu=6.13$), e o mais reduzido situa-se na Subescala Pressão do Trabalho ($\mu=5.57$). Para a frequência, a média mais elevada situa-se na Subescala Pressão

do Trabalho ($\mu=6.51$) e a Escala Stress Profissional ($\mu=5.88$) regista o valor mais reduzido. Os valores medianos intermédios para a severidade pertencem à Escala Stress-Profissional ($\mu=5.76$) e para a frequência surgem na Subescala Falta de Suporte Organizacional ($\mu=6.03$).

3.4. Comparação entre grupos

3.4.1 Bancários e engenheiros

A comparação aqui pretendida foi realizada com recurso a um teste-t para amostras independentes. Este teste tem por objetivo comparar as pontuações médias de dois grupos de participantes distintos ou condições (Pallant, 2005). Nesta investigação, os grupos distintos são os grupos profissionais. Os resultados obtidos para as variáveis em estudo são apresentados no quadro anterior (Quadro 3). Verifica-se que existem diferenças estatisticamente significativas apenas para a perceção de apoio organizacional.

Nos Quadros 4, 5 e 6 encontram-se especificadas as médias e desvios-padrão dos itens que constituem as três escalas do stress profissional, para ambos os grupos profissionais, bem como os valores obtidos no teste t. É com recurso a esta discriminação item a item que se torna possível identificar os eventos que mais afetam os engenheiros e bancários, os *stressores* percecionados como mais severos e também os mais frequentes. Isto permite reconhecer as situações que devem ser alvo de melhoria para promover um maior bem-estar destes trabalhadores.

No que respeita à escala Stress Profissional – Severidade, para os engenheiros, verifica-se que os *stressores* mais intensos são apresentados nos itens 5, 17 e 6. Relativamente aos eventos indutores de stress os que ocorrem com maior frequência referem-se aos itens 26, 2 e 4. Para os bancários, os dados evidenciam que os stressores percecionados como mais severos são os itens 6, 25 e 3. O item 3 parece ser, também um dos mais frequentes, a par dos itens 29 e 26. Ainda, a Escala Stress Profissional – Índice permite identificar o nível global de stress e os eventos mais críticos. Constata-se, assim, que para os engenheiros os *stressores* com mais impacto são descritos nos itens 26, 2 e 5 e para os bancários são os itens 3, 26 e 25 são os que se revelam mais nocivos.

Relativamente ao teste t para amostras independentes, verifica-se que existem diferenças de médias estatisticamente significativas nos itens 3, 12 e 13 na Escala Stress Profissional – Severidade, nos itens 3, 7, 14 e 29 da Escala Stress Profissional – Frequência, e no item 14 da Escala Stress Profissional – Índice.

Quadro 4. Inventário sobre Stress Profissional. Médias, desvios-padrão e valores do teste t dos itens da Escala Stress Profissional - Severidade para ambos os grupos profissionais.

	Engenheiros		Bancários		t*
	Severidade		Severidade		
	Média ^(b)	DP	Média ^(b)	DP	
1. Cumprimento de tarefas desagradáveis	5.00 (25)	.00	5.00 (27)	0.00	-
2. Trabalho para além do horário	5.37 (18)	2.22	5.79 (14)	2.10	-.69
3. Ausência de oportunidades para promoção	5.47 (14)	1.95	6.58 (3)	1.65	-2.73
4. Cumprimentos de funções novas ou não familiares	5.11 (24)	2.08	5.12 (25)	1.94	-0.02
5. Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho	6.53 (1)	1.78	6.38 (4)	1.86	.28
6. Apoio inadequado por parte do supervisor	6.21 (3)	1.84	6.79 (1)	1.92	-1.08
7. Lidar com situações de crise	5.79 (8)	2.20	6.03 (9)	1.77	-.43
8. Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade	5.63 (11)	1.90	6.32 (5)	1.57	-1.43
9. Desempenho de tarefas não incluídas nas suas funções	5.00 (26)	2.21	5.12 (26)	2.00	-.20
10. Equipamento inadequado ou de fraca qualidade	5.47 (15)	2.25	5.29 (22)	2.25	.28
11. Cumprimento de responsabilidades acrescidas	5.58 (12)	1.90	5.18 (24)	2.08	.70
12. Períodos de inatividade	5.16 (22)	2.79	6.56 (18)	2.23	-2.00
13. Dificuldades em conseguir o acordo com o supervisor	5.21 (20)	1.36	6.21 (6)	1.61	-2.28
14. Sentir atitudes negativas contra a organização	5.47 (16)	1.58	6.18 (8)	1.78	-1.43
15. Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão	6.05 (5)	2.17	6.00 (10)	1.79	.10
16. Ter de tomar decisões críticas sob pressão, no momento	6.16 (4)	2.06	5.88 (13)	2.06	.47
17. Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas	6.42 (2)	1.98	5.94 (12)	2.20	.79
18. Falta de participação na política de tomada de decisão	5.16 (23)	2.06	5.74 (17)	1.91	-1.03
19. Salário inadequado	5.53 (13)	2.25	6.18 (7)	1.78	-1.16
20. Competição para a promoção	4.26 (29)	2.02	5.29 (23)	2.29	-1.64
21. Supervisão inadequada ou pobre	5.42 (17)	1.81	5.76 (16)	2.15	-.59
22. Barulho na área de trabalho	5.21 (21)	2.23	4.79 (28)	2.46	.61
23. Interrupções frequentes	5.84 (7)	2.01	5.35 (20)	2.16	.81
24. Frequentes mudanças, desde o enfadonho até às atividades mais exigentes	4.68 (28)	1.80	5.53 (19)	2.03	-1.51
25. Burocracia excessiva	5.74 (10)	2.13	6.71 (2)	1.87	-1.72
26. Cumprir prazos	5.79 (9)	2.02	5.97 (11)	2.14	-.30
27. Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, para almoço, etc.)	4.37 (30)	2.27	4.79 (29)	1.98	-.71
28. Trabalhar por um colega para o proteger	4.95 (27)	2.17	4.53 (30)	2.27	.65
29. Colegas de trabalho pouco motivados	5.89 (6)	1.79	5.76 (15)	2.18	.22
30. Conflitos com outros departamentos ou secções.	5.32 (19)	2.24	5.35 (21)	2.30	-.06

* p<.05

3.4.2. Outras amostras

Com o intuito de avaliar se estes grupos profissionais pertencem a um grupo de risco, recorreu-se à comparação dos resultados aqui obtidos, com outros provenientes de investigações em que foi aplicado o mesmo instrumento. Este procedimento torna-se necessário, pois o Inventário sobre o Stress Profissional não apresenta nenhum valor crítico a partir do qual se possa fazer essa consideração.

Quadro 5. Inventário sobre Stress Profissional. Médias, desvios-padrão e valores do teste t dos itens da Escala Stress Profissional - Frequência para ambos os grupos profissionais.

	Engenheiros		Bancários		t [*]
	Frequência		Frequência		
	Média ^(b)	DP	Média ^(b)	DP	
1. Cumprimento de tarefas desagradáveis	5.21 (13)	2.90	6.79 (9)	2.89	-1.91
2. Trabalho para além do horário	7.21 (2)	3.21	6.82 (8)	3.49	.40
3. Ausência de oportunidades para promoção	5.58 (8)	3.66	8.65 (1)	2.53	-3.25
4. Cumprimentos de funções novas ou não familiares	6.16 (3)	2.95	6.18 (14)	3.39	-.02
5. Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho	5.79 (5)	3.68	6.32 (13)	2.91	-.58
6. Apoio inadequado por parte do supervisor	4.74 (22)	2.60	4.88 (22)	3.60	-.17
7. Lidar com situações de crise	5.42 (11)	3.20	7.68 (4)	2.48	-2.86
8. Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade	5.21 (14)	2.92	5.56 (19)	3.69	-.38
9. Desempenho de tarefas não incluídas nas suas funções	5.58 (9)	3.22	6.18 (15)	3.23	-.65
10. Equipamento inadequado ou de fraca qualidade	4.58 (23)	2.93	4.91 (21)	3.56	-.35
11. Cumprimento de responsabilidades acrescidas	5.05 (18)	3.06	5.88 (18)	3.35	-.89
12. Períodos de inatividade	4.16 (25)	3.24	4.12 (26)	3.36	.04
13. Dificuldades em conseguir o acordo com o supervisor	3.79 (26)	2.18	3.79 (27)	2.68	-.01
14. Sentir atitudes negativas contra a organização	4.95 (19)	3.27	6.97 (6)	3.37	-2.18
15. Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão	5.79 (6)	3.39	5.50 (20)	3.57	.29
16. Ter de tomar decisões críticas sob pressão, no momento	5.05 (17)	3.19	6.35 (12)	3.28	-1.40
17. Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas	3.42 (28)	2.91	3.79 (28)	3.33	-.41
18. Falta de participação na política de tomada de decisão	4.95 (20)	3.60	6.12 (16)	3.55	-.15
19. Salário inadequado	5.16 (15)	3.71	6.71 (10)	3.65	-1.52
20. Competição para a promoção	3.53 (30)	3.06	2.97 (30)	3.12	.63
21. Supervisão inadequada ou pobre	4.89 (21)	2.83	4.62 (24)	3.53	.31
22. Barulho na área de trabalho	5.68 (7)	3.62	5.91 (17)	3.77	-.21
23. Interrupções frequentes	6.16 (4)	3.53	6.44 (11)	3.54	-.28
24. Frequentes mudanças, desde o enfadonho até às atividades mais exigentes	5.42 (12)	3.17	7.09 (5)	3.23	-1.81
25. Burocracia excessiva	5.11 (16)	3.45	6.91 (7)	3.32	-1.88
26. Cumprir prazos	7.26 (1)	2.83	8.09 (3)	2.86	-1.01
27. Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, para almoço, etc.)	3.79 (27)	2.37	4.29 (25)	3.40	-.63
28. Trabalhar por um colega para o proteger	3.53 (29)	2.59	3.56 (29)	2.77	-.04
29. Colegas de trabalho pouco motivados	5.53 (10)	3.64	8.50 (2)	2.44	-3.18
30. Conflitos com outros departamentos ou secções	4.47 (24)	3.41	4.88 (23)	3.34	-.42

* p<.05

Assim, selecionaram-se as dissertações de Rafael (2001) realizada com bancários¹ (n=228) e professores (n=166), Pinto (2012) com a participação de consultores externos (n=36) e Silva (2013) com uma amostra de veterinários (n=365). Torna-se relevante salientar que apenas a amostra de consultores externos apresenta um tamanho semelhante às utilizadas na presente investigação, e que todas as outras são de considerável maior dimensão. No Quadro 7 são apresentadas as médias e desvios-padrão obtidos nestas investigações.

¹ Doravante este grupo será designado de bancários _01, por forma a evitar equívocos com a amostra de bancários recolhida pela investigadora para a presente investigação.

Quadro 6. Inventário sobre Stress Profissional. Médias, desvios-padrão e valores do teste t dos itens da Escala Stress Profissional - Índice para ambos os grupos profissionais.

	Engenheiros		Bancários		t*
	Índice		Índice		
	Média ^(b)	DP	Média ^(b)	DP	
1. Cumprimento de tarefas desagradáveis	31.58 (15)	24.98	38.56 (11)	22.43	-1.04
2. Trabalho para além do horário	42.21 (2)	26.88	39.03 (10)	26.56	.42
3. Ausência de oportunidades para promoção	32.84 (10)	25.81	60.74 (1)	24.28	-3.92
4. Cumprimentos de funções novas ou não familiares	34.58 (8)	22.78	33.03 (18)	24.69	.23
5. Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho	40.16 (3)	31.78	42.24 (8)	25.01	-.26
6. Apoio inadequado por parte do supervisor	31.21 (16)	20.66	36.44 (15)	31.68	-.73
7. Lidar com situações de crise	34.74 (7)	26.71	46.38 (5)	20.35	-1.78
8. Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade	32.11 (12)	22.64	36.47 (14)	28.57	-.57
9. Desempenho de tarefas não incluídas nas suas funções	30.00 (18)	21.66	32.50 (20)	24.48	-.37
10. Equipamento inadequado ou de fraca qualidade	26.95 (22)	23.68	29.76 (23)	29.91	-.35
11. Cumprimento de responsabilidades acrescidas	29.59 (19)	21.05	32.71 (19)	26.38	-.40
12. Períodos de inatividade	26.00 (25)	28.49	30.21 (22)	28.68	-.51
13. Dificuldades em conseguir o acordo com o supervisor	19.74 (28)	12.31	24.59 (28)	20.55	-.94
14. Sentir atitudes negativas contra a organização	27.68 (20)	20.34	43.62 (6)	26.54	-2.27
15. Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão	39.42 (4)	27.61	35.00 (17)	27.25	.56
16. Ter de tomar decisões críticas sob pressão, no momento	32.11 (13)	23.73	37.56 (12)	25.40	-.77
17. Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas	22.47 (27)	20.03	24.85 (26)	26.30	-.34
18. Falta de participação na política de tomada de decisão	30.79 (17)	30.46	37.26 (13)	27.82	-.79
19. Salário inadequado	31.74 (14)	24.64	43.18 (7)	28.85	-1.46
20. Competição para a promoção	17.47 (29)	19.96	19.03 (29)	25.82	-.23
21. Supervisão inadequada ou pobre	26.53 (24)	19.76	28.79 (24)	28.34	-.31
22. Barulho na área de trabalho	32.37 (11)	27.21	30.94 (21)	29.65	.17
23. Interrupções frequentes	36.84 (5)	26.83	36.09 (16)	27.92	.10
24. Frequentes mudanças, desde o enfadonho até às atividades mais exigentes	27.47 (21)	20.65	39.38 (9)	25.57	-1.74
25. Burocracia excessiva	33.21 (9)	28.72	49.41 (3)	30.37	-1.90
26. Cumprir prazos	44.11 (1)	26.24	50.00 (2)	27.82	-.76
27. Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, para almoço, etc.)	19.74 (30)	17.45	23.50 (28)	25.14	-.58
28. Trabalhar por um colega para o proteger	19.84 (27)	19.14	18.09 (30)	21.04	.30
29. Colegas de trabalho pouco motivados	34.89 (6)	26.40	48.74 (4)	24.40	-1.92
30. Conflitos com outros departamentos ou secções	26.84 (23)	26.20	28.29 (25)	25.33	-.20

* $p < .05$

Analisando comparativamente as médias apresentadas no Quadro 2 e no Quadro 5, verifica-se que os bancários ($\mu=5.76$) e professores ($\mu=5.76$) apresentam valores médios superiores aos restantes grupos na Escala Stress Profissional – Severidade. O grupo de engenheiros parece ser o que regista valores mais reduzidos ($\mu=5.48$), sendo que nesta escala, todos os grupos registam valores bastante próximos. Para a Escala Stress Profissional – Frequência, são os bancários que apresentam valores mais elevados ($\mu=5.88$), seguidos pelos engenheiros ($\mu=5.11$). A média mais baixa desta escala origina do grupo de professores ($\mu=3.28$), situando-se a 1.09 do segundo grupo com média mais

baixa, os bancarios_01 ($\mu=4.37$). Também, na Escala Stress Profissional – Índice, são os bancários ($\mu=35.73$) que apresentam a média superior, sucedidos pelos de engenheiros ($\mu=30.33$). Para esta escala, os professores são os que exibem valores médios menores ($\mu=19.82$) e os bancarios_01 ($\mu=25.07$) e os consultores ($\mu=25.45$) não se distanciam expressivamente uns dos outros, ao nível das médias.

Quadro 7. Inventário sobre Stress Profissional. Médias e desvios-padrão obtidos para as escalas e subescalas, dos grupos profissionais professores, bancários_01, consultores e veterinários.

	Professores		Bancários_01		Consultores		Veterinários	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP
Escala SP ^(a)								
Índice	19.82	11.30	25.07	10.42	25.45	11.87	28.34	11.36
Severidade	5.76	.91	5.53	.85	5.72	.80	5.75	.97
Frequência	3.28	1.74	4.37	1.65	4.24	1.59	4.71	1.59
Subescala PT ^(b)								
Índice	24.37	15.44	27.80	11.95	30.46	12.34	32.24	32.24
Severidade	5.95	1.15	5.31	1.06	5.27	1.23	5.46	1.22
Frequência	3.95	2.25	5.07	2.01	5.62	1.79	5.69	1.89
Subescala FSO ^(c)								
Índice	16.96	13.33	24.94	15.04	24.26	15.11	27.43	16.76
Severidade	5.62	1.04	5.84	1.11	6.26	1.12	6.12	1.22
Frequência	2.83	2.10	4.04	2.18	3.53	1.90	4.13	2.25

^(a) Escala Stress Profissional; ^(b) Subescala Pressão no Trabalho; ^(c) Subescala Falta de Suporte Organizacional

No que respeita à Subescala Pressão do Trabalho – Severidade, a segunda média mais elevada situa-se no grupo de bancários ($\mu=5.57$), com os professores a registarem o valor mais elevado ($\mu=5.95$), os engenheiros com valores intermédios ($\mu=5.41$) e os consultores o mais reduzido ($\mu=5.27$). Sobre a Subescala Pressão do Trabalho – Frequência constata-se que, mais uma vez, são os bancários, que apresentam a média superior ($\mu=6.51$), seguindo-se os veterinários ($\mu=5.69$), os engenheiros com a terceira média mais reduzida ($\mu=5.50$) e os professores o menor valor mediano ($\mu=3.95$). Novamente, na Subescala Pressão do Trabalho – Índice o valor superior surge no grupo de bancários ($\mu=38.06$), de seguida surgem os engenheiros ($\mu=32.27$) e são os professores ($\mu=24.37$) que detêm o valor menor.

Por último, para a Subescala Falta de Suporte Organizacional – Severidade, o valor médio mais elevado pertence ao grupo de consultores ($\mu=6.26$), muito próximos dos bancários ($\mu=6.13$) que se seguem, e os professores registam a média mais baixa ($\mu=5.62$). Na Subescala Falta de Suporte Organizacional – Frequência surgem os bancários com valores mais elevados ($\mu=6.03$), sucedem-se os engenheiros ($\mu=5.00$) e o valor mais reduzido aparece no conjunto de professores ($\mu=2.83$). Esta mesma ordem de médias é registada na Subescala Falta de Suporte Organizacional – Índice.

Será importante, ainda, verificar quais são os eventos *stressores* característicos para os grupos de engenheiros e bancários. Para tal, o Quadro 8 apresenta a ordenação

decrecente dos itens para os seis grupos profissionais, discriminados para a Escala Stress Profissional – Severidade e Escala Stress Profissional – Frequência. Seguindo o procedimento de Pinto (2012) e Silva (2013) o foco estará nos seis primeiros itens.

Quadro 8. Inventário sobre o Stress Profissional. Ordenação decrescente dos itens das escalas Stress Profissional – Severidade e Stress Profissional – Frequência para os grupos profissionais dos engenheiros, bancários, veterinários, professores, bancários_01 e consultores.

	Severidade						Frequência					
	Eng	Banc	Vet	Cons	Prof	Banc_01	Eng	Banc	Vet	Cons	Prof	Banc_01
1º	5	6	17	8	17	8	26	3	2	2	19	2
2º	17	25	8	6	7	17	2	29	27	26	26	23
3º	6	3	19	19	16	3	4	26	19	4	2	26
4º	16	5	5	5	25	25	23	7	23	7	22	25
5º	15	8	3	18	19	16	5	24	24	23	27	19
6º	29	13	15	17	8	19	15	14	16	27	25	29
7º	23	19	6	15	20	7	22	25	7	11	10	11
8º	7	14	14	21	22	15	3	2	1	24	24	7
9º	26	7	7	3	23	10	9	1	9	9	29	22
10º	25	15	25	27	3	6	29	19	3	1	7	1
11º	8	26	16	7	30	5	7	23	26	16	1	9
12º	11	17	10	13	14	21	24	16	25	19	14	10
13º	19	16	13	25	15	23	1	5	11	6	24	24
14º	3	2	29	2	11	13	8	4	8	5	11	5
15º	10	29	18	14	26	30	19	9	15	25	16	27
16º	14	21	27	29	13	14	25	18	4	22	5	16
17º	21	18	2	23	27	20	16	22	5	3	8	15
18º	2	12	23	16	10	18	11	11	22	29	9	4
19º	30	24	21	30	18	22	14	8	29	15	15	18
20º	13	23	30	10	24	2	18	15	10	21	3	21
21º	22	30	11	20	21	29	21	10	14	18	18	6
22º	12	10	12	12	2	26	6	6	12	8	4	3
23º	18	20	4	22	6	1	10	30	6	10	6	20
24º	4	11	9	26	5	27	30	21	21	13	21	8
25º	1	4	20	1	4	24	12	27	18	20	20	14
26º	9	9	24	28	9	11	13	12	28	12	12	30
27º	28	1	1	4	1	12	27	13	13	14	17	13
28º	24	22	22	11	29	9	17	17	17	28	28	28
29º	20	27	26	24	28	4	28	28	30	30	30	17
30º	27	28	28	9	12	28	20	20	20	17	13	12

^(a) 1.Cumprimento de tarefas desagradáveis; 2.Trabalho para além do horário; 3.Ausência de oportunidades para promoção; 4.Cumprimentos de funções novas ou não familiares; 5.Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho; 6.Apoio inadequado por parte do supervisor; 7.Lidar com situações de crise; 8.Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade; 9.Desempenho de tarefas não incluídas nas suas funções; 10.Equipamento inadequado ou de fraca qualidade; 11.Cumprimento de responsabilidades acrescidas; 12.Períodos de inatividade; 13.Dificuldades em conseguir o acordo com o supervisor; 14.Sentir atitudes negativas contra a organização; 15.Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão; 16.Ter de tomar decisões críticas sob pressão, no momento; 17.Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colégas; 18.Falta de participação na política de tomada de decisão; 19.Salário inadequado; 20.Competição para a promoção; 21.Supervisão inadequada ou pobre; 22.Barulho na área de trabalho; 23.Interrupções frequentes; 24.Frequentes mudanças, desde o enfadonho até às atividades mais exigentes; 25.Burocracia excessiva; 26.Cumprir prazos; 27.Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, para almoço, etc.); 28.Trabalhar por um colega para o proteger; 29.Colegas de trabalho pouco motivados; 30.Conflitos com outros departamentos ou secções.

Em primeiro lugar, verifica-se que, no grupo de engenheiros, apenas o item 15 aparece entre os seis primeiros em ambas as escalas. Para os bancários também só existe um item que surja como um dos mais severos e frequentes; trata-se do item 3. Na escala Stress

Profissional – Severidade constata-se que para os seis eventos mais intensos não há nenhum que seja comum a todos os grupos, contudo o item 17 só não surge no grupo dos bancários. O item 5 é partilhado pelos engenheiros, bancários, veterinários e consultores. O item 16 surge em outro grupo, além dos engenheiros e professores, ainda que com posições relativas distintas, mas com nível de severidade a considerar, é no grupo dos bancários_01. O item 6 é compartilhado pelos grupos dos engenheiros, bancários e consultores, sendo que para este segundo grupo é dos itens mais severos, Já o item 15 é comum aos engenheiros e veterinários. O item 29 é característico do grupo de engenheiros, não se situando nas primeiras seis posições nos restantes grupos profissionais.

. Sobre o grupo de bancários, é possível constatar que o item 5 apresenta níveis de severidade semelhantes para este grupo, para os veterinários e para os consultores. O item 25 é comum ao grupo de bancários, professores e bancários_01, e nestes dois últimos grupos surge na mesma posição de ordenação. Já o item 8, ainda que partilhado por quatro grupos - bancários, veterinários, consultores e bancários_01, apresenta uma posição relativa para os bancários inferior aos outros dois grupos, onde surge como o evento mais severo. O item 3 é comum para os bancários, veterinários e bancários_01, com posições relativas idênticas para ambos os grupos de bancários. Por fim, o item 13 apenas surge como um dos seis eventos mais severos apenas para o grupo de bancários.

No que respeita à Escala Stress Profissional - Frequência, destaca-se que os itens 5 e 15 são específicos dos engenheiros, dado que mais nenhum grupo profissional classifica estes *stressores* como bastante frequentes. O item 26 parece ser bastante comum a todos os grupos, com a exceção dos veterinários. Também o item 2 aparenta ser um *stressor* comum aos grupos aqui considerados, excluindo os bancários. Aliás, estes dois itens surgem nas três primeiras posições para todos esses grupos. O item 23, ainda que em posições relativas baixas, aparenta ter uma frequência de ocorrência semelhante para os engenheiros, veterinários e consultores.

Ainda sobre esta escala, o item 7 surge frequentemente para os bancários e consultores, bem como o item 24 surge como um *stressor* que ocorre num número de dias semelhantes nos bancários e nos veterinários. O item 29 é comum para ambos os grupos de bancários analisados, sendo que nos bancários_01 parece ter uma frequência de ocorrência menor. Por fim, é ainda possível constatar que os itens 3 e 14 não surgem nas primeiras seis posições em mais nenhum grupo, com exceção dos bancários.

4. DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

O principal objetivo inerente ao desenvolvimento desta investigação passou por compreender a relação existente entre a Perceção de Apoio Organizacional e o Stress Profissional. Em função das características da amostra recolhida, este objetivo foi analisado para um grupo de engenheiros e um de bancários. Pretendeu-se, ainda, caracterizar o stress profissional destes grupos profissionais e dar resposta a uma questão de investigação.

Analisando os resultados obtidos verifica-se que os engenheiros percecionam maior apoio organizacional por parte da sua entidade empregadora do que os bancários. Assim, verifica-se que para esta amostra de bancários existe um sentimento de falta de apoio por parte da entidade empregadora e sentem que o seu contributo é pouco valorizado.

No que respeita às hipóteses levantadas, os dados corroboraram as três hipóteses, para ambos os grupos profissionais. Valores mais elevados de Perceção de Apoio Organizacional relacionam-se com valores reduzidos de Stress Profissional. Os valores dos coeficientes demonstram que em ambos os grupos existem correlações fortes e negativas. Contudo, o coeficiente de Pearson demonstra que a relação encontrada para os engenheiros ($r_p = -.69$, $p < .05$) é mais forte do que no grupo dos bancários ($r_p = -.58$, $p < .05$). Estes resultados mostram-se congruentes com os obtidos por estudos anteriores, e já mencionados nesta dissertação. Particularmente, Cropanzano e colaboradores (1997), sustentam que quando os colaboradores percecionam um ambiente de suporte irão experienciar menos stress profissional. Nesta investigação isto parece verificar-se quer para a severidade percebida dos *stressores*, em que essa perceção de suporte poderá levar a que os colaboradores percecionem os eventos como menos severos, bem como para a frequência da sua ocorrência.

Esta dissertação propôs, também, que a escala de severidade apresentasse correlações superiores com a perceção de apoio organizacional, quando comparada com a escala de frequência. Todavia, os dados parecem indicar o contrário. Os coeficientes de correlação indicam uma correlação superior entre a Escala Stress Profissional – Frequência e a Perceção de Apoio Organizacional. Isto parece indicar, que a perceção de valorização e preocupação que os colaboradores desenvolvem com base nas atitudes demonstradas pela organização e seus representantes, tem mais relevância na frequência com que os *stressores* ocorrem do que na intensidade com que são sentidos. No âmbito desta investigação não se apresentam dados passíveis de explicar estes resultados, no entanto vão ao encontro dos obtidos por Simões (2014).

Quanto à identificação dos stressores mais significativos para ambos os grupos profissionais os dados parecem fornecer informação suficiente para o fazer. Para o grupo de engenheiros salientam-se o item 5, o item 17 e o item 6 como os mais severos, e o item 26, o item 2 e o item 4 como os eventos causadores de stress mais frequentes. Analisando a escala que mede os níveis globais de stress, são as situações descritas no item 26, no item 2 e no item 5 que mais stress geram nos colaboradores. Os itens 5 e 6 são incluídos na subescala Falta de Suporte Organizacional, o que torna possível afirmar que os stressores que maior impacto produzem nestes indivíduos se relacionam com atitudes atribuíveis à organização para qual trabalham. A subescala Pressão do Trabalho inclui os itens 4 e 26, o que significa que os acontecimentos mais recorrentes para este grupo estão diretamente relacionados com as pressões características do seu trabalho.

Sobre o conjunto de bancários os resultados indicam o item 6, o item 25 e o item 3 como os acontecimentos que causam stress mais intenso. As afirmações representativas de ocorrência de stress mais frequentes são relatadas no item 3, no item 29 e no item 26. Genericamente, são as situações expostas nos itens 3, 26 e 25 que induzem níveis de stress mais elevados nestes participantes. Sendo que os itens 3, 6, e 29 pertencem à Subescala de Falta de Suporte Organizacional, é possível afirmar que é a perceção de ausência de apoio por parte da organização que despoleta mais stress nos indivíduos, ao nível da severidade e da frequência. Ainda, fortalecendo esta análise, a Subescala Falta de Suporte Organizacional – Índice evidencia uma média superior a Subescala Pressão no Trabalho – Índice, no grupo dos bancários.

Por forma a identificar os stressores mais característicos dos grupos em estudo, recorreu-se a comparação dos seis eventos mais intensos e frequentes com outros grupos profissionais. Consta-se que, no grupo de engenheiros, apenas o item 29 e os itens 5 e 15 são exclusivos para a Escala Stress Profissional – Severidade e para a Escala Stress Profissional – Frequência, respetivamente. No mesmo sentido, o item 13 e os itens 3 e 14 são específicos para o conjunto de bancários na Escala Stress Profissional – Severidade e na Escala Stress Profissional – Frequência, respetivamente.

Da comparação realizada entre os seis grupos profissionais, verifica-se que o grupo de bancários apresenta médias superiores aos restantes. Isto observa-se quer na Escala Stress Profissional – Índice, bem como nos índices das subescalas. Como tal, sinaliza-se esta população como estando sujeita a elevados níveis de stress e em situação preocupante e necessária de intervenção. De seguida, aparecem os engenheiros como o segundo grupo

com médias mais elevadas, nos índices da escala e das subescalas, evidenciando também alguma carência de gestão de stress.

Foi possível caracterizar o stress profissional para os grupos profissionais aqui estudados. Particularmente, isto parece ser extremamente importante para o grupo de bancários, numa altura em que o setor financeiro, nacional e internacional, sofrem grandes alterações e vivem momentos de instabilidades que se reflete, muitas vezes, no bem-estar dos colaboradores. Os resultados aqui obtidos evidenciam que estes profissionais pertencem a um grupo de risco no que concerne a esta temática. Analisar os *stressores* específicos a que cada grupo profissional está sujeito no seu contexto laboral, torna-se essencial para direccionar intervenções de gestão de stress.

4.1. Limitações

Assim como na generalidade dos estudos científicos, também esta dissertação apresenta as suas limitações. A primeira relaciona-se com a dimensão da amostra, principalmente para o grupo de engenheiros (n=19), em que esta é reduzida, podendo apresentar implicações na análise de dados. Particularmente, no que respeita às comparações intergrupais, denota-se que existem amostras de dimensão superior.

Torna-se ainda, relevante mencionar que os participantes bancários pertencem todos à mesma organização, que neste momento atravessa um processo de reestruturação. Desse processo poderá resultar que a organização altere o tipo de serviços prestados, reorganize funções e existam alterações ao nível dos contratos laborais. Isto é, estes participantes atravessam momentos de incerteza sobre o seu futuro profissional o que pode explicar alguns dos resultados obtidos. Assim, aconselha-se prudência na interpretação destes resultados, tendo sempre em consideração as limitações aqui explanadas.

4.2. Implicações

Sendo que o instrumento de medida do stress profissional é constituído por escala que engloba *stressores* referentes a ausência de apoio organizacional, seria expectável que esta subescala apresentasse valores de correlação mais elevados com a perceção de apoio organizacional. Isto verifica-se para o grupo de engenheiros, porém os bancários revelam o oposto: a Subescala Pressão do Trabalho é que apresenta uma correlação superior, apesar dos coeficientes apresentarem valores muito semelhantes. De futuro, seria interessante explorar estas relações por forma a tentar obter resultados mais conclusivos.

Retomando uma temática já mencionada ao longo desta investigação, poder-se-á ainda, em outra ocasião, procurar compreender a razão pela qual a Escala Stress

Profissional – Frequência apresenta uma correlação mais forte com a Percepção de Apoio Organizacional. Dado que estes dados são congruentes com outros obtidos no passado, já mencionados, não parece que se trate de uma característica particular desta amostra e como tal, mais uma razão para uma investigação posterior procurar abordar esta questão.

Recorreu-se a outras investigações para efetuar comparações com outros grupos profissionais utilizando o mesmo instrumento de medida de stress, entre elas uma amostra de bancários de Rafael (2001). Os resultados obtidos com essa amostra e os atuais são distintos, verificando-se que atualmente este grupo profissional apresenta níveis de stress superiores. De ressaltar, nesta comparação, que as amostras foram recolhidas com 10 anos de diferença, tendo existido uma alteração da estrutura do mercado de trabalho e as circunstâncias da banca nacional alteraram-se, em parte, em função de uma forte recessão económica que ocorreu em território nacional. Assim, parece interessante que de futuro se realizasse um estudo longitudinal com este grupo, para obter uma maior compreensão sobre o fenómeno do stress profissional dos bancários. O mesmo poderá ser realizado para outros profissionais.

Acredita-se que esta dissertação tenha contribuído para a investigação no âmbito da percepção de apoio organizacional e do stress profissional, quer ao nível da relação entre estas variáveis, bem como para a importância individual de cada uma delas. Espera-se que se continuem a desenvolver investigações que aprofundem as relações aqui analisadas, que se possa dar respostas a alguns resultados aqui encontrados, e que carecem de explicação e, ainda, procurar caracterizar o stress profissional de outros grupos.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência Europeia para a Saúde e Segurança no Trabalho (2009). *Sondagem de opinião pan-europeia sobre saúde e segurança no trabalho*.
- Agência Europeia para a Saúde e Segurança no Trabalho (2013). *Inquérito de opinião pan-europeu sobre segurança e saúde ocupacional*.
- Aguiar, A. (2013). *Percepções de Responsabilidade Social, Contrato Psicológico e de Apoio Organizacional: um estudo correlacional com uma amostra de uma IPSS*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Allen, M. W., Armstrong, D. J., Reid, M. F., & Riemenschneider, C. K. (2008). Factors impacting the perceived organizational support of IT employees. *Information & Management*, 45(8), 556–563.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *The Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288–297.
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 491–509.
- Branco, A. I. (2010). *Stresse profissional na polícia : Um estudo exploratório sobre a influência das variáveis tempo de serviço e sexo*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18(2), 159–180.
- Edwards, J. R., Caplan, R., & Harrison, R. Van. (1998). Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 28–67). Oxford: Oxford University Press.
- Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1990). The person-environment fit approach to stress: Recurring problems and some suggested solutions. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 293–307.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *The Journal of Applied*

- Psychology*, 86(1), 42–51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Eisenberger, R., Jones, J. R., Aselage, J., & Sucharski, I. L. (2004). Perceived Organizational Support. In J. A. Coyle-Shapiro, L. M. Shore, M. S. Taylor, & L. E. Tetrick (Eds.), *The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives* (pp. 206–225). Oxford: Oxford University Press.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565–573.
- Furnham, A. (1997). *The psychology of behaviour at work: The individual in the organization*. UK: Psychology Press.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J., & Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as a source of work-related distress: Effects of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 36(1), 157–171.
- Gonçalves, T. (2011). *Satisfação profissional e percepção do apoio organizacional: Estudo exploratório como contributo para um sistema de compensações e benefícios no sector farmacêutico*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity : A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161–178.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432.
- Honório, C. (2009). *Questionário sobre Percepção do Apoio Organizacional*.
- Jex, S. M., Beehr, T. A., & Roberts, C. K. (1992). The meaning of occupational stress items to survey respondents. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 623–628.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 20(10), 1–31.
- Land, L. A. (2008). *The isolation, perceived organizational support (POS), and occupational role stress of mental health practitioners in scholastic and related applied settings*. Retrived from Proquest Digital Dissertations.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Leather, P., Lawrence, C., Beale, D., Cox, T., & Dickson, R. (1998). Exposure to occupational violence and the buffering effects of intra-organizational support. *Work & Stress*, 12(2), 161–178.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 370 – 390.
- Luxmi, & Yadav, V. (2011). Perceived organizational support as a predictor of organizational commitment and role stress. *Paradigm*, 15(1/2), 39 – 47.
- Marôco, J. (2014). *Análise estatística com o SPSS Statistics* (6ª ed.). Pêro Pinheiro: Report Number.
- Pallant, J. (2005). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (Version 12)*. (J. Pallant, Ed.). Crows Nest: Allen&Unwin.
- Pinto, S. (2012). *Stress profissional e estratégias de coping em consultores externos*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Rafael, M. (2001). *O modelo desenvolvimentista de avaliação e aconselhamento de carreira (C-DAC). Preocupações de carreira, crenças de carreira e stresse profissional em adultos empregados*. Dissertação de Doutoramento, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Rafael, M. (2003). O inventario sobre o stress profissional de Charles D. Spielberger. Alguns dados psicométricos e diferenciais da adaptação portuguesa. *Revista Portuguesa de Psicologia*, 37, 143–165.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Silva, J. (2013). *Stresse profissional em médicos veterinários: Caracterização e diferenças entre sexos*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Simões, A. R. (2014). *Stresse Profissional, percepção de suporte organizacional e percepção de justiça organizacional*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Sparks, K., Faragher, B., & Cooper, C. L. (2001). Well-being and occupational health in the 21st century workplace. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 489–509.

- Spielberger, C. D., & Reheiser, E. C. (1994). Job stress in university, corporate, and military personnel. *International Journal of Stress Management*, 1(1), 19–31.
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (1999). *Job stress survey. Professional Manual*. Odessa, Florida: Psychological Assessment Resources.
- Theorell, T., & Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 9–26.
- Vagg, P. R., & Spielberger, C. D. (1998). Occupational stress: Measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 294–305.
- Vagg, P. R., Spielberger, C. D., & Wasala, C. F. (2002). Effects of organizational level and gender on stress in the workplace. *International Journal of Stress Management*, 9(4), 243–261.
- Xie, J. L. (1996). Karasek's model in the people's republic of China : Effects of job demands, control, and individual differences. *Academy of Management Journal*, 39(6), 1594–1618.